

# **POLITICA DE GARANTIAS**

## **MAXPRINTER S.A.S.**

Tener en cuenta estas condiciones para hacer uso del servicio de garantías:

Al enviar un producto por trámite para garantía es importante que tengan a la mano la siguiente información:

1. Fotocopia de la factura.
2. Carta de diagnóstico del producto en la cual describa claramente sus fallas y pruebas realizadas. Por las cuales nos basaremos para su respectiva revisión.

### **DERECHO AL RETRACTO:**

De conformidad con el Art. 47 de la ley 1480 de 2011, el consumidor cuenta con cinco (5) días contados a partir de la entrega del producto para hacer uso del derecho al retractor, del cual estará sujeto así:

- Deberá devolver el producto por los mismos medios y en las mismas condiciones que lo recibió.
- Una vez recibido el producto, bajo la figura del retractor, TIENDA MAXPRINTER verificará la calidad de producto, la idoneidad del mismo y en el plazo no mayor a 15 días calendario, informará al consumidor sobre la efectividad del derecho.

### **GARANTÍA DE PRODUCTO:**

- El procedimiento de garantía comienza cuando recibimos los productos en nuestras instalaciones. Según las políticas de cada FABRICANTE, el plazo para resolver la viabilidad de la garantía de los productos varía entre 15 y 30 días.
- Es necesario contactar a su asesor asignado antes de despachar la mercancía, informándole el problema que presenta el producto para que él le indique como realizar el despacho. Se debe escanear la factura.
- Cada producto, pieza o accesorio debe venir con su manual, drivers para la instalación, caja original, bolsas, adaptadores de corriente y demás elementos pertinentes.

- La garantía solo cubre defectos de fabricación. No se proporcionará garantía por daños resultantes de mal uso, daño físico, maltrato, sellos o stickers rotos o rayados, quemaduras, cables pelados o conectados de manera inadecuada, virus, daños en sistemas operativos, fechas vencidas o daños causados por la transportadora.
- Si surge algún problema al recibir la mercancía de la transportadora, el cliente debe presentar la reclamación directamente a la compañía de transporte y dejar constancia por escrito en la guía de transporte que le proporcionen.
- Maxprinter no asume responsabilidad por la pérdida de datos en equipos, discos duros o memorias USB que se encuentren en revisión de garantía. Por ello, es fundamental que los clientes realicen una copia de seguridad de toda su información antes de enviar los dispositivos para su garantía.
- De acuerdo con el artículo 4 del Decreto 735 de 2013, si el defecto persiste y considerando la naturaleza del producto, el dictamen técnico del proveedor y las características del defecto, el consumidor podrá optar por una nueva reparación, un reembolso total o parcial del precio pagado, o el reemplazo total o parcial del producto por otro de la misma categoría, características similares o especificaciones técnicas equivalentes.
- Una vez finalizado el período de la garantía legal, el cliente será responsable de cubrir los costos de cualquier revisión, diagnóstico, reparación y/o repuesto que el bien necesite.

**Recuerde:**

- Algunos productos podrían ser cambiados por uno nuevo y de ser autorizado un cambio inmediato (si así lo expresa el fabricante), este cambio está sujeto a disponibilidad en inventario, si no hubiese existencia de dicho producto le será entregado en el menor tiempo posible uno o se le devolverá el dinero del producto cuando los tiempos estipulados por ley estén agotados. De 15 a 30 días.

**SITUACIONES EN LAS QUE LA GARANTÍA PUEDE SER RECHAZADA:**

- Cuando no se entreguen todos los documentos requeridos (como copia de la factura, lista de seriales, carta con el diagnóstico del producto, manuales, drivers de instalación, caja original, bolsas, adaptadores de corriente, etc.).
- Si el problema es causado por mal manejo, daño físico, maltrato, sellos o stickers dañados o rotos, quemaduras, cables pelados o mal conectados, virus, daños en sistemas operativos, fechas vencidas, o daños ocasionados por la transportadora.
- Cuando el serial del producto no coincide con el de la factura.
- Por actualizaciones incorrectas realizadas por el cliente.

- En casos de fuerza mayor o eventos inesperados.
- Por acciones de terceros.
- Por uso incorrecto del producto por parte del consumidor.
- Si el consumidor no sigue las indicaciones de instalación, uso o mantenimiento proporcionadas en el manual del producto y en la garantía.

**Aclaración:** Es importante tener en cuenta que los productos que no sean de la marca NEWPRINT, SADES, JEDE, ALSEYE, KISONLI están regidos por las políticas de garantía de sus respectivos proveedores.

### **Líneas nacionales para soporte y reportes de garantías**

Puedes iniciar el proceso de garantía de forma directa y ágil con algunas marcas. Para esto debes tener a la mano: El artículo a reportar y factura de compra.

Comunícate a las siguientes líneas telefónicas:

MARCA	CONTACTO
Lenovo	018009170541
Acer	018005189886
DELL	018009155704
HP	018005184842
HP INTERPRISE	018005190061
ASUS	018000910109
SAMSUNG	018000112112
LG	018000910683
Microsoft	018000910595
Canon	018005181730
Epson	018000915235
TP-Link / Mercusys	018000113646
Linksys	018009156234
D-Link	(601) 3819397
Aruba	018005190061
TENDA	3187868668 / support.co@tenda.cn
APC	018000118008
3nStar	soporte.tecnico@isit.com.co
Zebra	018009440935 o (601) 2913880
Wacom	01800-913-1505
RICOH	01-8000-12-97-57

## HORARIO DEL DEPARTAMENTO DE GARANTIAS

Nuestra sede está ubicada en la Calle 49 #32-35

Lunes a viernes de 9:00 am – 12:00 pm y de 2:00 pm – 5:00 pm únicamente. **WhatsApp**  
316 5636504

Aquí es donde recibiremos tus artículos por garantía o devoluciones.